

# **АДМИНИСТРАЦИЯ ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

## **ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 20 апреля 2021 г. № 515**

### **О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПАЮЩИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ, УТВЕРЖДЕННЫЙ ПОСТАНОВЛЕНИЕМ АДМИНИСТРАЦИИ ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ ОТ 13 МАРТА 2018 Г. № 317**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 г. № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае», Положением об администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края, утвержденным решением Думы Изобильненского городского Ставропольского края от 17 ноября 2017 года № 46 и в целях совершенствования управленческой деятельности, администрация Изобильненского городского округа Ставропольского края

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести изменения в Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Изобильненского городского округа Ставропольского края (далее – администрация городского округа), утвержденный постановлением администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края от 13 марта 2018 г. № 317, изложив его в новой редакции.

2. Первому заместителю главы администрации городского округа, заместителям главы администрации городского округа, руководителям отделов администрации городского округа, а также органов администрации городского округа, обладающих правами юридического лица, довести Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Изобильненского городского округа Ставропольского края до сведения всех работников и обеспечить строгое соблюдение его в практической работе.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Изобильненского городского округа Пастухова Н.В.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Изобильненского городского  
округа Ставропольского края

**В.И. КОЗЛОВ**

**Утвержден**

**постановлением администрации Изобильненского  
городского округа Ставропольского края  
от 13 марта 2018 г. № 317  
(в редакции постановления администрации  
Изобильненского городского округа Ставропольского  
края от 20 апреля 2021 г. № 515)**

**ПОРЯДОК  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,  
ПОСТУПАЮЩИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ  
ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 г. № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае», другими федеральными законами, Уставом (Основным законом) Ставропольского края, законодательством Ставропольского края, другими нормативными правовыми актами Губернатора и Правительства Ставропольского края, Уставом Изобильненского городского округа Ставропольского края.

Понятия и термины, используемые в Порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Изобильненского городского округа Ставропольского края (далее - администрация городского округа), применяются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ.

1.1. Все поступающие в администрацию городского округа предложения, заявления и жалобы граждан в адрес Главы Изобильненского городского округа Ставропольского края (далее – Глава городского округа) или администрации городского округа в письменной форме, по информационным системам общего пользования, по «Телефону доверия Главы Изобильненского городского округа Ставропольского края» (далее – «Телефон доверия»), на «Прямую линию» Главы городского округа с населением или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан регистрируются специалистом общего отдела администрации городского округа в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело», не позднее, чем на второй день после их поступления.

1.2. Рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан, поступивших в администрацию городского округа, осуществляется Главой городского округа, его заместителями ежедневно.

Обращения граждан рассматриваются в администрации городского округа в течение 30 календарных дней со дня их регистрации, если не установлен иной контрольный срок рассмотрения обращения, в случае необходимости с выездом на место.

При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть, в порядке исключения, продлен Главой городского округа не более чем на 30 календарных дней с одновременным информированием исполнителем гражданина и указанием причин его продления.

Обращения граждан по вопросам, не входящим в компетенцию администрации городского округа, в 7-дневный срок после регистрации направляются на рассмотрение в органы администрации городского округа, обладающие правами юридического лица, а также в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, иные организации, в ведении которых находится решение данных вопросов, о чем информируются заявители. Обращения граждан, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, о чем информируются заявители.

В случае, если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, ответ на обращение не дается, но исполнителем готовится служебная записка на имя Главы городского округа, в которой даются разъяснения по вопросам обращения гражданина или о принятых мерах. Если в таком обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

В случае, если в письменном обращении обжалуется судебное решение, такое обращение в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, должностным лицам администрации городского округа, а также членам их семей, администрация городского округа вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению или невозможно определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, переписка с гражданином по данному вопросу прекращается, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае направления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или

иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

1.3. Ответ на рассмотренное обращение готовится начальником отдела, специалистом администрации городского округа или руководителем органа администрации городского округа, обладающего правами юридического лица, и подписывается Главой городского округа или уполномоченным на то его заместителем.

Об исполнении обращения, органы администрации городского округа, обладающие правами юридического лица, иные организации письменно уведомляют администрацию городского округа с приложением копии ответа заявителю или представляют информацию по обращению ответственному исполнителю.

Решение о снятии обращения с контроля принимает Глава городского округа. Исполненные обращения списываются «в дело» Главой городского округа или в его отсутствие - заместителем, его замещающим. Ответы на обращения, подписанные Главой городского округа, считаются списанными «в дело».

1.4. Специалист общего отдела администрации городского округа, отвечающий за работу с обращениями граждан:

анализирует состояние работы с поступающими в администрацию городского округа предложениями, заявлениями и жалобами и ежеквартально, не позднее 5 числа, составляет по этому вопросу справку, которая докладывается на оперативном совещании администрации городского округа;

информирует население Изобильненского городского округа о работе с обращениями граждан через общественно-политическую газету «Наше время» или информационно-аналитическую газету «Изобильненский муниципальный вестник» и официальный портал органов местного самоуправления Изобильненского городского округа Ставропольского края.

2. Организация личного приема граждан Главой городского округа, его заместителями.

2.1. Личный прием граждан осуществляется Главой городского округа, его заместителями, по вопросам, отнесенным к их компетенции. В случае необходимости на прием приглашаются начальники отделов администрации городского округа, а также органов администрации городского округа, обладающих правами юридического лица, учреждений и организаций городского округа. Личный прием граждан Главой городского округа, его заместителями осуществляется согласно графику:

Глава городского округа – второй и четвертый вторник каждого месяца с 15-00;

заместители главы администрации городского округа – первый и третий понедельник каждого месяца с 11-00.

Информация о месте и времени приема граждан Главой городского округа, его заместителями размещается в здании администрации городского округа на информационном стенде и на официальном сайте администрации городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.2. Предварительная беседа с гражданами, запись на личный прием граждан, организация проведения личного приема граждан проводится специалистом общего отдела администрации городского округа, отвечающим за работу с обращениями граждан и (или) начальником общего отдела администрации городского округа.

При организации проведения личного приема граждан устанавливается очередность приема, предоставляется преимущество в первоочередном порядке

отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В целях обеспечения всестороннего, полного и объективного сохранения информации о ходе и результатах приема граждан ведется аудиозапись, о чем заранее сообщается заявителю. Любая иная видео- и аудиозапись личного приема граждан не допускается без согласования с Главой городского округа, его заместителями, ведущими личный прием граждан.

3. Работа «Телефона доверия Главы Изобильненского городского округа Ставропольского края».

3.1. Телефон доверия работает круглосуточно. Приём, запись обращений на Телефон доверия и организация работы Телефона доверия по номеру 2-10-88 осуществляется специалистом общего отдела администрации городского округа:

в рабочие дни с 9.00 до 18.00 - в режиме разговора;

во время отсутствия специалиста общего отдела администрации городского округа на рабочем месте, во время перерыва с 13.00 до 14.00, в выходные и праздничные нерабочие дни - в автоматическом режиме с аудиозаписью сообщений (в режиме автоответчика).

Время приема одного обращения в режиме работы автоответчика составляет 2 минуты. В автоматическом режиме при соединении с абонентом воспроизводится следующий текст сообщения:

«Здравствуйте. Вы обратились на «Телефон доверия Главы Изобильненского городского округа Ставропольского края». Пожалуйста, оставьте свое обращение после звукового сигнала, указав фамилию, имя, отчество, домашний адрес, телефон, наличие льгот и социальное положение. Время разговора ограничено 2 минутами. Спасибо».

Все обращения, поступающие по Телефону доверия, не позднее следующего рабочего дня с момента их получения, подлежат регистрации. В случае если гражданин не указал фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или номер контактного телефона, обращение регистрируется, но ответ на обращение не направляется, в связи с анонимностью. В случае если по аудиозаписи не удастся распознать речь и тематику - обращение не регистрируется.

Специалист общего отдела администрации городского округа, отвечающий за работу Телефона доверия, ежедневно:

осуществляет прослушивание аудиозаписей устных обращений, поступивших на Телефон доверия, кратко излагает их содержание;

передает обращения граждан на рассмотрение Главе городского округа;

осуществляет передачу и отправку обращений на рассмотрение в отделы администрации городского округа, а также в органы администрации городского округа, обладающие правами юридического лица;

обеспечивает контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан.

В случае если факты, содержащиеся в обращениях граждан, требуют экстренного принятия решений, они рассматриваются в 3-дневный срок, что отражается в резолюции на обращении.

Аудиозапись сообщений удаляется по мере заполнения памяти записывающего устройства, согласно технической возможности телефонного аппарата.

4. Проведение «Прямых линий» с населением.

4.1. «Прямые линии» Главы городского округа с населением проходят ежеквартально. Информация о проведении и времени «Прямой линии» размещается на информационных стендах Изобильненского городского округа, на

официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в общественно-политической газете «Наше время».